

## Dicas para secretárias: como lidar com situações delicadas

Diariamente as secretárias lidam com problemas no trabalho, mas pontualmente surgem situações intrincadas que exigem cuidados dedicados.

A dica geral é conhecida: tenha profissionalismo e lembre-se que sua imagem reflete no consultório. Estas situações não serão comuns no dia-a-dia, por isso, pense nelas como uma oportunidade de evidenciar sua capacidade e experiência — não apenas para o médico, mas para todos os outros profissionais e pacientes que observarem suas ações.



### 1. Paciente inadimplente

Cobrar o paciente inadimplente é uma das [muitas funções atribuídas à secretária](#). Por mais desagradável que a tarefa possa parecer, lembre-se que a maioria dos pacientes não faz o pagamento em dia porque não tinham como pagar no momento ou porque simplesmente se esqueceram, não por objeção à cobrança ou ao atendimento. O mais importante é saber

que a maioria desses pacientes não quer correr o risco de ter o nome "sujo" e buscará resolver o problema.

Não levar para o lado pessoal é a dica mais importante; é preciso manter o profissionalismo e executar a tarefa como se realizasse qualquer outra função do dia-a-dia, lembrando-se que a secretária é o cartão de visitas do consultório e representa uma parcela significativa da imagem do negócio.

Outra dica importante é lembrar-se da legislação de defesa do consumidor, que estabelece garantias na situação de cobrança de dívidas. O Artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor dita:

**“ Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.”**

E o Artigo 71 completa:

**“ Utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer: Pena Detenção de três meses a um ano e multa.”**

A última dica para esta situação é ter na ponta da língua os acordos que o consultório oferece para negociação e parcelamento da dívida. Dizer algo como "isso é melhor conferir com o médico" pode condenar sua autoridade de cobrança.

## **2. Paciente com dificuldade de comunicação**

Pacientes com dificuldades de audição ou de fala, pessoas idosas, [paciente com déficit cognitivo](#), ou mesmo não nativos podem apresentar algum nível de dificuldade para assimilar o que você está tentando comunicar.

Em primeiro lugar, é necessário ter paciência porque os procedimentos com este paciente eventualmente exigirão mais tempo; em segundo lugar, tenha respeito pelo paciente, porque esta situação é provavelmente mais desconfortável para ele do que é para você. **Para se comunicar**, fale calma e claramente, evite frases longas ou desnecessariamente complexas. Evite a todo custo fazer alarde da situação, pois isso pode constranger a pessoa em questão.

### **3. Emergências médicas**

Frequentemente as secretárias se deparam com ligações ou visitas de pacientes que alegam precisar do médico "**com urgência**", embora muitas vezes não passe de uma situação comum e sem necessidade imediata de resolução.

No entanto, é preciso saber identificar a situação em que é realmente necessário fazer **encaixe imediato na agenda**. Claramente, não se exige da secretária os conhecimentos médicos para determinar estas questões, mas o tempo, a experiência e o zelo irão ajudar a compreender quando pode ser necessário fazer um encaixe emergencial.

### **4. Paciente insatisfeito**

Geralmente surgem quando o **tempo de espera** está acima do desejado, quando não conseguem agendar uma consulta em cima da hora ou, enfim, quando ocorre qualquer coisa fora de suas expectativas. A secretária pode deparar-se com diferentes **níveis de insatisfação** no dia-a-dia do consultório, desde a pequena grosseria na fala, até o paciente que cria tumulto ou age de forma agressiva.

Nestes momentos, é preciso utilizar da assertividade: uma postura forte, mas não agressiva; mantenha a palavra e vá direto ao ponto, com tato. A assertividade não humilha ou afronta o outro, mas age de forma respeitosa e compreensiva, mantendo firmemente sua posição inicial.

...

A cordialidade e a discrição estão entre as **habilidades desejadas em uma secretária**.

Situações inesperadas envolvendo pacientes podem ocorrer em qualquer dia de trabalho,

por isso é necessário manter em mente o profissionalismo exigido da secretária, visto que ela faz parte da imagem do consultório.

...

**Referências:**

Planalto. *LEI Nº 8.078 - Código de Defesa do Consumidor, Artigo 42*. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078.htm#art42](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm#art42)

Planalto. *LEI Nº 8.078 - Código de Defesa do Consumidor, Artigo 71*. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078.htm#art71](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm#art71)

**Artigo original disponível em:**

"Dicas para secretárias: como lidar com situações delicadas " - **HiDoctor® Blog**

**Centralx®**